
Bankenschiedsgericht: Bank muss dem Kunden die Summen erstatten

Wed, 12/18/2024 - 09:44

Phishing-Opfer erhält 10.000€ zurück

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) konnte einen Erfolg vor der Schlichtungsstelle der Banca d'Italia (ABF) erzielen: Ein Verbraucher erhält von einem großen nationalen Anbieter 10.300 Euro rückerstattet.

Online-Betrug verursacht mittlerweile fünfmal höhere Schäden als „physische“ Diebstähle und wird von organisierten kriminellen Netzwerken durchgeführt.

Nicht autorisierte Banktransaktionen können von Kunden innerhalb von 13 Monaten ab Transaktionsdatum bei der Bank beanstandet werden. Dabei besteht die Möglichkeit, eine Rückerstattung der entsprechenden Beträge zu verlangen. Im konkreten Fall wurde ein Kunde Opfer eines sogenannten Phishing-Betrugs. Unbefugte Dritte erhielten Zugriff auf das Konto des Betroffenen und führten eine Überweisung in Höhe von 10.300 Euro durch.

Eine Beschwerde bei der Bank blieb erfolglos, weshalb der Betroffene mit Unterstützung der Verbraucherzentrale einen Rekurs beim Bankenschiedsgericht (ABF) einreichte. Die Bank konnte nicht eindeutig nachweisen, wie das Login für die beanstandete Transaktion erfolgt war. Deshalb entschied der ABF zugunsten des Kunden, und der Zahlungsanbieter musste den gestohlenen Betrag erstatten.

In der Entscheidung wird betont, dass der Zahlungsdienstleister die korrekte Registrierung des Kunden und eine Verbuchung der Transaktion über ein sogenanntes „starkes Authentifizierungssystem“ nicht belegen konnte.

„Dieser Fall ist für den Kunden erfreulich ausgegangen. Dennoch kann nicht jeder mit einem ähnlichen Urteil rechnen“, erklärt VZS-Geschäftsführerin Gundel Bauhofer. „Wenn die Bank zweifelsfrei

nachweisen kann, dass eine sogenannte starke Zwei-Faktoren-Authentifizierung durchgeführt wurde, könnte das Urteil anders ausfallen.“

Bei Verdacht auf Betrug sollten Betroffene unverzüglich ihre Bank kontaktieren, eine Klärung verlangen und das Konto sperren lassen. Zudem empfiehlt sich eine Anzeige bei den zuständigen Behörden sowie die Rückforderung des entwendeten Betrags von der Bank. Sollte die Antwort der Bank nicht zufriedenend ausfallen, besteht die Möglichkeit, einen Rekurs bei der ABF einzulegen.

Die Berater:innen der Verbraucherzentrale Südtirol stehen für Informationen und Rat zur Verfügung (Tel. 0471-975597).